

Vereniging Open Hof Beleidsplan 2022- 2024

Inhoudsopgave

Voorwoord	blz 2
Hoofdstuk 1: Missie en visie	blz 3
Hoofdstuk 2: Bezoekersbeleid	blz 4
Hoofdstuk 3: Diaconaat en pastoraat	blz 5
Hoofdstuk 4: Vrijwilligersbeleid	blz 7
Hoofdstuk 5: Inkomensbeheer en briefadressen	blz 8
Hoofdstuk 6: Samenwerking	blz 9
Hoofdstuk 7: Personeel en organisatie	blz 10
Hoofdstuk 8: Financiën	blz 10
Hoofdstuk 9: Communicatie, publiciteit en fondswerving	blz 11
Hoofdstuk 10: Beleidsvoornemens	blz 12

Voorwoord

Voor u ligt het Beleidsplan van de Vereniging Open Hof voor de beleidsperiode 2022 tot en met 2024. Uitgangspunt en daarmee doelstelling van dit beleidsplan is het Diaconaal-pastoraal Centrum Open Hof, opvangcentrum voor dak- en thuislozen, de komende jaren op een goede en solide manier te doen functioneren.

De Open Hof heeft als belangrijkste doel een gastvrije en veilige ontmoetingsplaats te zijn voor dak- en thuislozen in de stad Groningen en daarbij tevens vindplaats te zijn voor instanties die zich inzetten voor hulpverlening en ondersteuning van deze doelgroep. Het werk van de Open Hof vindt plaats in een dynamische omgeving, doordat de mensen die de Open Hof bezoeken zeer divers zijn en qua problematiek veelal een weerspiegeling vormen van maatschappelijke ontwikkelingen waarvan zij de negatieve gevolgen ondervinden of simpelweg slachtoffer zijn. Ook andere factoren spelen een belangrijke rol in het werk van de Open Hof, zoals veranderingen in het beleid van de overheid met betrekking tot Maatschappelijke opvang en de bescheidener positie die de kerken – de achterban van de Open Hof – in onze tijd naar ledental en naar financiële mogelijkheden innemen.

In dat krachtenveld streeft de Vereniging Open Hof in haar beleid naar een stevige positie voor het (dag)opvangcentrum dat zij wil zijn. Daartoe is een kleine professionele staf noodzakelijk, maar vooral ook de inzet van veel vrijwilligers. Het is voor ons van grote waarde dat allerlei burgers van stad en ommeland, evenwichtig verdeeld over verschillende leeftijdsgroepen, betrokken zijn bij het wel en wee van bewoners van onze stad die het niet makkelijk hebben. Die maatschappelijke participatie van vrijwilligers is voor ons een belangrijk neven doel om ons werk mogelijk te maken: de reële, alledaagse ontmoeting van mensen om met elkaar het leven te delen in moeilijke maar soms ook in verrassend mooie momenten.

In haar werkwijze gaat de Open Hof uit van de presentiebenadering. Dat wil zeggen dat wij in de dagelijkse opvang van dak- en thuislozen aansluiting zoeken bij wie de ander is, met zijn of haar levensverhaal, gewoonten, verlangens en manieren van doen. Onze zorg en begeleiding worden daar op afgestemd.

Om genoemde stevige positie te realiseren zoekt de Vereniging Open Hof in de komende beleidsperiode naar zo mogelijk verregaande samenwerking met andere partijen die betrokken zijn bij de opvang van dak- en thuislozen. Daarnaast streeft zij de komende jaren naar bredere vormen van financiële ondersteuning zowel in kerkelijke kringen als ook in andere maatschappelijke sectoren.

Wij hopen dat u ons Beleidsplan met belangstelling en waardering zult lezen. De hoofdlijnen van het beleidsplan staan per hoofdstuk in een kader aangegeven. Voor wie meer wil weten is de uitgebreidere tekst beschikbaar.

Bestuur Vereniging Open Hof

Hoofdstuk 1: Missie en visie Open Hof 2021

Missie

We zien het als onze opdracht om hulp te bieden aan mensen die het zonder helper niet redden, ongeacht achtergrond, levensovertuiging, positie of status. Dat doen we door gastvrijheid te bieden en een vindplaats te zijn voor nadere ondersteuning en hulpverlening.

De diaconale opdracht van de Open Hof is de in de bijbel beschreven oproep tot zorg voor de gemarginaliseerde medemens. Het gaat hierbij om ontmoeting, presentie, bezinning en hulpverlening. De Open Hof werkt vanuit de overtuiging dat het onze diaconale opdracht is om te werken aan het voorkomen, opheffen, verminderen, dan wel mee uithouden van individuele en maatschappelijke nood. De Open Hof wil een plaats zijn waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, inspireren en hoop geven.

Visie

De Open Hof is een diaconaal-pastoraal centrum. Bij ons staan vier begrippen centraal: ontmoeting, presentie, bezinning en hulpverlening. De betrokkenheid en inzet van vrijwilligers, naast die van professionals, is voor ons essentieel. De huiskamer is de plek van ontmoeting.

De Open Hof is een diaconaal-pastoraal centrum, van waaruit streven wij naar barmhartigheid en gerechtigheid. Daar streven wij naar door middel van het onderhouden van relaties met mensen in sociaal kwetsbare posities, het ondersteunen van hun onderlinge contacten en het stimuleren van relaties met anderen. De betrokkenheid en inzet van de vele vrijwilligers naast die van de professionals is voor ons essentieel: elkaar ontmoeten vanuit verschillende maatschappelijke posities, naar elkaar luisteren, elkaar ondersteunen als gelijkwaardige partners is de basis van ons werk. Vrijwilligers werken accepterend, stimulerend en inspirerend richting bezoekers. Laagdrempeligheid en gastvrijheid staan hoog in ons vaandel. We bieden hulp bij levensvragen en zoeken naar oplossingen voor financiële en maatschappelijke problemen.

Toelichting op missie en visie

In de missie en visie van de Open Hof staan vier begrippen centraal: ontmoeting, presentie, bezinning en hulpverlening. Deze vier begrippen, mits goed toegepast, versterken elkaar. De huiskamer is dé plek van ontmoeting. Ontmoeting tussen bezoekers onderling, maar ook ontmoeting tussen bezoekers en vrijwilligers van de Open Hof. Het voorkomt een sociaal isolement van de bezoekers wier sociale contacten veelal tot een minimum zijn beperkt. De presentie-filosofie en de daarbij aansluitende praktijk is gericht op het scheppen van rechtvaardige en liefdevolle menselijke verhoudingen, met name daar waar mensen onrecht ervaren. De presentiefilosofie onderscheidt zich van een verzakelijke, marktgerichte en op productiegerichte zorgverlening. In de presentiefilosofie staat de vraag van de bezoeker centraal: er wordt gestreefd naar 'er zijn met' en zo ook 'er zijn voor' bezoekers. Van daaruit bieden we bezoekers de mogelijkheden tot bezinning op hun eigen levensvragen vanuit hun eigen agenda, individueel en via (liturgische) bijeenkomsten. Tegelijkertijd kijken we niet weg van de problemen die onze bezoekers met zich meedragen: sociaal, fysiek, psychisch, financieel en maatschappelijk. Daarom wil de Open Hof voor de bezoekers ook een vindplaats zijn waar zij extra ondersteuning en hulpverlening aantreffen om een stabiele en hen passende plaats in de samenleving te kunnen innemen. We ondersteunen op de volgende punten: inkomensbeheer, maatschappelijke opvang en pastoraat.

Hoofdstuk 2. Bezoekersbeleid.

De kracht van de Open Hof is de laagdrempeligheid. Het aantal van 342 unieke bezoekers was in 2020 lager in vergelijking met voorgaande jaren ten gevolge van Corona. Ook is de populatie, met name onder invloed van landelijk beleid, veranderd. De Open Hof dient steeds alert te zijn op deze wisselingen in de doelgroep en zal zo nodig daar het beleid op aanpassen. We willen de openingsuren in stand houden. Ook de vrijdagse maaltijd hoort daarbij. We leveren maatwerk en zijn een vindplaats. De bezoeker bepaalt de inhoud van het gesprek. We stimuleren dat bezoekers aan hun herstel werken. Daartoe zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met partners.

In 2020 waren we totaal 689 uur geopend. Per week betekent dat zes ochtenden, van 10.00 uur tot 12.00 uur en 3 avonden tot 21.00 uur. Op vrijdag is er een warme maaltijd. Voldoende openingsuren blijft belangrijk voor de bezoekers. In de bezoekersgroep zie je, met enige vertraging, maatschappelijke ontwikkelingen terug. Bezuinigingen op de psychiatrische intramurale hulpverlening, het afschalen van bedden, vertaalden zich in een grotere groep mensen met psychiatrische problematiek op straat. De wooncrisis, het gebrek aan betaalbare sociale huurwoningen, en het onbetaalbaar worden van kleinere goedkopere koopwoningen, laten in toenemende mate een groep “pechdaklozen” zien, mensen die door echtscheiding en/of werkloosheid geen betaalbare huur of koopwoning meer konden vinden, zonder dat er sprake is van een onderliggende problemen zoals verslaving of alcoholisme en psychiatrie. Een vluchtelingen crisis levert op termijn ook altijd een nieuwe groep daklozen op. Mensen die niet door de asielpcedure komen, feitelijk terug moeten naar het land van herkomst, maar dat om verschillende redenen niet kunnen. Arbeidsmigranten, die vaak met een rooskleurige voorspiegeling van zaken naar ons land komen, maar hier of helemaal niet aan het werk komen of na korte tijd alweer worden ontslagen en daardoor dakloos en rechteloos op straat terechtkomen, niet zelden gecombineerd met een alcoholprobleem. Zonder dat ze de taal spreken, de cultuur kennen of de weg naar instanties. Deze groepen komen samen met de “klassieke daklozen”: de witte Nederlandse man met een alcohol- en/of drugsproblematiek, niet afgemaakte opleidingen, verstoorte familiale relaties en het ontbreken van een netwerk waarop teruggevallen kan worden. Voor al deze mensen biedt de Open Hof in de eerste plaats een open huis, een plaats van rust, van waaruit kan worden gewerkt aan herstel. We willen een verbinding zijn tussen het individu en de door hen vaak gewantrouwde instellingen, die deskundig zijn op het gebied van herstel. Daartoe zoeken wij dan ook nadrukkelijk de samenwerking met de hulpverlening en nodigen hen uit om de Open Hof te gebruiken als vindplaats. Wie nog niet toe is aan de stap van herstel, vindt in de Open Hof een welkome plaats van rust.

2.a Sanctiebeleid.

Binnen de Open Hof gelden huisregels. Deze hangen voor iedere bezoeker goed zichtbaar in de gang en de huiskamer. Ze zijn vertaald in diverse talen. In 2020 zijn er 23 sancties opgelegd, met een gemiddelde duur van 4 weken. Het sanctiebeleid zoals dat nu geldt zal onverkort worden voortgezet.

Bij de intake krijgen alle bezoekers een exemplaar van de huisregels overhandigd. Huisregels zijn om een veilige omgeving te creëren voor mede-bezoekers en vrijwilligers. Bij overtreding van een van de huisregels volgt, veelal na een eerste waarschuwing, een sanctie. Deze waarschuwing blijft achterwege bij iedere vorm van agressie tegen een bezoeker en/of medewerker. Sancties ten gevolge van agressie tegen een bezoeker en/of medewerker worden altijd doorgegeven aan de politie. Bij

opleggen van een sanctie kan een beroep worden gedaan op de wijkagent. Dit is ter beoordeling aan de vrijwilligerscoördinator. Een sanctie wordt altijd schriftelijk en met redenen omkleed aan de bezoeker meegedeeld. De toegangspas van de bezoeker wordt vervolgens in de medewerkerskamer op het sanctiebord opgehangen, zichtbaar voor iedere vrijwilliger

Een bezoeker kan altijd bezwaar maken tegen een sanctie. Volgens het geldende klachtenreglement neemt de klachtenfunctionaris dit bezwaar in behandeling. Mocht de bezoeker het niet eens zijn met de uitkomst, dan kan hij/zij zich wenden tot de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening. Dezelfde procedure geldt voor klachten die te maken hebben met bejegening en/of begeleiding.

2.b Klachtencommissie Maatschappelijk Dienstverlening.

De Open Hof is lid van de Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening. Bezoekers kunnen bij de commissie een klacht indienen.

De klachtencommissie bestaat uit onafhankelijke deskundigen. Deze commissieleden worden benoemd door de directeuren van de aangesloten instellingen. Bezoekers/bewoners van de aangesloten instellingen kunnen bij de klachtencommissie schriftelijk een klacht indienen, conform het reglement van de klachtencommissie. Lid van de klachtencommissie zijn: Open Hof, Wender, Werkpro en stichting Vlechter. Voor de toekomst is de Open Hof op zoek naar een vrijwilliger die als externe klachtenfunctionaris kan optreden.

Hoofdstuk 3: Diaconaat en pastoraat.

In het diaconaat richten we ons, naast kleine individuele noden, op concrete hulpverlening zoals verzorgen van kleding en maaltijden. De Open Hof is de enige instelling in Groningen die pastoraat cq. geestelijke verzorging biedt aan dak- en thuislozen. De vraag naar pastoraat neemt toe. De uren zijn uitgebreid naar 20 uur per week. De extra uren waren vooral bedoeld vrijwilligers te trainen in pastorale vragen. Door Corona kon dit nog niet opgepakt worden. In de komende beleidsperiode zetten we daar opnieuw op in. Binnen de wekelijkse vieringen en de pastorale contacten spelen naast de gesprekken ook rituelen en symbolische handelingen een belangrijke rol. Continuïteit van vrijwilligers bij de vieringen is een punt van aandacht.

3.a Diaconaat

Diaconaat is het handelen vanuit de kerken en andere door het evangelie geïnspireerde groepen dat gericht is op het voorkomen, opheffen, verminderen, dan wel mee uithouden van maatschappelijke nood van individuen. Vanuit deze opvatting is de Open Hof niet alleen een vooruitgeschoven post van de kerken, maar is zij ook zelf een diaconale instelling. Diaconaat is een wezenskenmerk van de kerk en van daaruit een kerntaak van de Open Hof. De diaconale opdracht van de Open Hof is de in de bijbel beschreven oproep tot zorg voor de gemarginaliseerde medemens. Het gaat hierbij om ontmoeting, presentie, bezinning en hulpverlening. In het diaconaat richten we ons op concrete hulpverlening. Die wordt momenteel het meest zichtbaar in de kledingverstrekking en maaltijden. Incidenteel wordt er een beroep gedaan op de Open Hof voor diaconale hulpverleningsvragen. Veelal gaat het dan om kleine bedragen ter overbrugging van een korte periode, dan wel voor de aanschaf van bijvoorbeeld een ID-kaart, noodzakelijk voor de aanvraag van een uitkering of voor de inschrijving voor huisvesting.

3.b Pastoraat

Het pastoraat is een belangrijke taak van de Open Hof, waarmee zij zich onderscheidt van andere instellingen in de stad. In het pastoraat weerspiegelt zich een van de kerntaken van de Open Hof. Deze kerntaak gaat uit van de presentie zoals deze is beschreven in de visie en missie van de Open Hof. Deze uitgangspunten maken de betrokkenheid bij de bezoekers intensief en betrouwbaar. De agenda wordt door hen bepaald. Pastoraat is stilstaan en tijd nemen voor vragen op het terrein van zingeving, levensvragen en spiritualiteit. Het geeft vanuit de christelijke traditie, met ruimte voor de beleving vanuit andere zingevingstradities, aandacht aan wat mensen bezighoudt, naar aanleiding van het geleefde leven, het (pijnlijke) heden en verwachtingen voor de toekomst. Vanuit het pastoraat proberen we eraan te werken dat belemmeringen in de mens zelf erkend en onderzocht worden en zo mogelijk weggenomen.

De vraag naar pastoraat neemt toe. Dat blijkt uit de aanvragen voor een gesprek. Mensen hebben in toenemende mate behoefte aan een gesprek, zonder de oplossingsgerichtheid van hulpverlening. De afgelopen beleidsperiode zijn de uren van de pastor uitgebreid van 16 naar 20 uur per week. De extra uren waren vooral bedoeld om vrijwilligers te trainen in pastorale vragen. Met name door de corona maatregelen is dat tot nu toe nog niet van de grond gekomen. In de komende beleidsperiode zal door de pastor, door middel van thema-avonden, dit aanbod worden ontwikkeld.

De pastorale contacten vinden binnen de Open Hof plaats, en ook daarbuiten, op straat of op andere locaties waar dak- en thuislozen zich ophouden. In de wekelijkse vieringen en de pastorale contacten spelen ook rituelen en symbolische handelingen een belangrijke rol. Daarbinnen komen vragen rond rouwen, gedenken, schuld en vergeving, verlaten zijn/voelen en algemene vragen van zingeving, aan de orde. De vieringen worden weer opgestart. We checken of het vrijwilligersbestand nog voldoende is. Continuïteit van de inzet van vrijwilligers bij de vieringen is een aandachtspunt voor de toekomst. Kansen liggen er momenteel extern. Er is bijzondere aandacht voor uitvaarten van bezoekers die overleden zijn. Er wordt actief geïnvesteerd in de samenwerking met de kerken door middel van de Uitvaartgroep Groningen¹ en met Uitvaartverzorging Boerhaave. De samenwerking met het hospice en de commissie palliatieve zorg binnen GGZ Groningen/VNN is momenteel in ontwikkeling en wordt in de komende beleidsperiode verder vormgegeven. Op deze manier wordt de kwaliteit en de kracht van het pastoraat voor de buitenwereld en voor medewerkers van andere instellingen zichtbaar. De toekomst van het pastoraat/geestelijke verzorging ligt ook voor een groot deel in het netwerk van persoonlijke contacten binnen de hulpverlening. Hierin wordt het pastoraat/geestelijke verzorging bespreekbaar en de kracht ervan zichtbaar. Dat netwerk wordt onderhouden en geregeld vernieuwd.

De Open Hof kent drie werkvelden: inkomensbeheer, maatschappelijke opvang en pastoraat. Voor deze laatste dragen de kerken in de Vereniging Open Hof de volledige gezamenlijke financiële verantwoordelijkheid. Daarmee benadrukkend dat pastoraat en diaconaat voor deze doelgroep een kerkelijke aangelegenheid is en dat de kerken daarin ook hun verantwoordelijkheid willen nemen.

¹ Deze uitvaartgroep bestaat uit leden van de Protestantse Gemeente van Groningen die een training hebben gevolgd waardoor zij toegerust zijn om voor te gaan tijdens een uitvaart.

Hoofdstuk 4: Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligers zijn de basis van de Open Hof. Zij zijn de kurk waarop de Open Hof drijft. Er waren in 2020 62 mensen actief als vrijwilliger. We investeren de komende periode in het werven van nieuwe vrijwilligers, in trainingen voor alle vrijwilligers en we onderzoeken of we een vrijwilligersvergoeding kunnen uitbetalen. Speciaal gaan we op zoek naar jonge vrijwilligers vanuit de aangesloten kerken. De vrijwilligers worden ondersteund door een coördinator.

De coronaperiode heeft een gat geslagen in het vrijwilligersbestand. Veel, vooral oudere en/of kwetsbare, vrijwilligers zijn om hen moverende redenen al dan niet tijdelijk gestopt. Met een kleinere groep vrijwilligers en met een extra inzet van vrijwilligers van het Rode Kruis, zijn we in staat geweest om in ieder geval de ochtendopeningstijden te handhaven.

Werken met vrijwilligers betekent werken met mensen die zeer gemotiveerd en authentiek zijn. Het menselijk contact, de gelijkwaardigheid, het naast mensen blijven staan zijn de kracht van de Open Hof. De Open Hof is geen hulpverleningsinstelling, maar een dienstverlenende instelling. Hulpverlening leidt veelal tot systeemdenken, tot oplossingsgericht denken. Dienstverlening, waarin de vraag van de bezoekers centraal staat, maakt het voor de vrijwilliger makkelijker om naast de bezoeker te blijven staan en een oprechte relatie op te bouwen met die bezoeker. Werken met vrijwilligers bevordert ook de maatschappelijke participatie. Het bevordert het draagvlak en vrijwilligers brengen een genuanceerd beeld van dak- en thuislozen mee terug naar de samenleving. Zo stimuleren we de ontmoeting tussen verschillende bevolkingsgroepen.

De coronaperiode toont meteen ook de kwetsbaarheid aan van een vrijwilligersinstelling. Bij een tekort aan vrijwilligers kun je niet zo snel een beroep doen op nieuwe, ingewerkte vrijwilligers. Dit kost investeringen in tijd, aandacht en ondersteuning. Dit geldt ook voor een, soms noodzakelijke, aanpassing in openingstijden. De komende beleidsperiode zal extra aandacht geschonken worden aan deze kwetsbaarheid, door middel van extra financiële middelen en communicatiemiddelen voor de werving, training en ondersteuning van vrijwilligers. Bij extra financiële middelen denken we ook aan de mogelijkheid tot het uitbetalen van een vrijwilligersvergoeding, om extra vrijwilligers aan te trekken en te stimuleren om langer actief te blijven. Hiervoor moeten criteria worden geformuleerd en financiële middelen gevonden. Uit eerdere ervaringen hiermee bleek dat er een extra stimulans uitging van een dergelijke vergoeding. Daarnaast biedt dit meer mensen de mogelijkheid om vrijwilligerswerk te doen naast bijvoorbeeld een minimum inkomen. Deze mogelijkheid willen we de komende jaren, in overleg met de gemeente Groningen, onderzoeken en bekijken wat de financiële consequenties zijn. Het bestuur zal de komende beleidsperiode een wervingsstrategie ontwikkelen.

De instroom van vrijwilligers vanuit de kerken wordt gestaag minder. Dit heeft te maken met een toenemende vergrijzing onder de leden van de kerken. Tegelijkertijd merken we dat er een grote sympathie bestaat voor het werk dat de Open Hof doet. We gebruiken de komende periode om ook bij de jongere generatie binnen de kerken de betrokkenheid bij de Open Hof te vergroten. Nieuwe (jongere) vrijwilligers brengen nieuwe ideeën mee. Dit maakt de organisatie dynamisch. Door andere communicatiemiddelen te gebruiken, meer gericht op jongeren, kunnen we deze doelgroep mogelijk beter bereiken. In dat verband kan onder andere gedacht worden aan het actief benaderen van studentenverenigingen.

4.a Ondersteuning en aanbod

Het is primair de taak van de vrijwilligerscoördinator om aan vrijwilligers ondersteuning te bieden. Dit doet zij met de financiële middelen die de Vereniging ter beschikking heeft gesteld. Het begeleidingsaanbod zal moeten worden bijgesteld naar de ontwikkelingen en veranderingen die de

bezoekersdoelgroep met zich meebrengen. Deze zijn beschreven in het hoofdstuk Bezoekersbeleid. Daarnaast is het ondersteuningsaanbod afgestemd op vragen en wensen die er leven onder de vrijwilligers en anderzijds op vragen die op de vrijwilliger afkomen in het werk. Het ondersteuningsaanbod aan vrijwilligers zal up-to-date en op peil worden gehouden. In het inwerkprogramma is aandacht voor: de presentiebenadering, EHBO, prikaccidentenprotocol, briefadressenprotocol, pasjesbeleid en het sanctiebeleid. In de begeleiding wordt ook aandacht besteed aan de houding van de vrijwilliger ten aanzien de bezoeker uitgaande van de presentiebenadering. Vaste onderdelen van het daaropvolgende trainingsprogramma zijn: de training Omgaan met Agressie, de cursus Verslaving en omgaan met hygiëneaspecten. Daarnaast zal extra deskundigheidsbevordering worden aangeboden op het gebied van o.a.: wet- en regelgeving, psychiatrische ziektebeelden, kennis van het werkveld en interculturele communicatie. Eerder werd al de training genoemd m.b.t. pastorale vragen. Door te werken met goed geïnformeerde en goed getrainde vrijwilligers, kan de Open Hof een waardevolle rol blijven spelen in de signalering en doorverwijzing naar samenwerkingspartners ten behoeve van onze bezoekers.

4.b Klanttevredenheidsonderzoek

Het werk van en in de Open Hof wordt gedaan ten behoeve van de bezoekers. Om te onderzoeken of dat werk ook aansluit bij de behoefte van de bezoekers zal er ook in deze periode weer een klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.

Hoofdstuk 5: Inkomensbeheer en briefadressen

Met het inkomensbeheer bieden we kwetsbare mensen financiële en sociale stabiliteit door, in samenwerking met de GKB te zorgen voor betaling van essentiële financiële zaken zoals huur en ziektekosten. Daarnaast bemiddelen we bij schuldenproblematiek. Naast de financiële aspecten bieden we ook sociale begeleiding en ondersteunen hen in praktische vaardigheden. Uitgangspunt is dat mensen zelf weer hun eigen verantwoordelijkheid nemen. De komende beleidsperiode maken we het inkomensbeheer toekomstbestendig. We onderzoeken wat daarvoor nodig is. Open Hof is een belangrijke aanbieder voor briefadressen. Die voorziening blijft essentieel.

Het inkomensbeheer binnen de Open Hof bestaat nu ongeveer veertig jaar. Het is ooit begonnen als een vrijwilligersproject. In de loop der jaren heeft het zich ontwikkeld tot een professionele tak van de Open Hof. Het inkomensbeheer is een deel van de Open Hof dat een goede aanvulling is op het dienstverlenende karakter van de Open Hof. Door middel van deze dienstverlening proberen we de bezoekers te ondersteunen om een volwaardige plaats in de samenleving in te kunnen nemen. Daar hoort werk bij, maar ook onderdak, vrijetijdsbesteding en dus ook ondersteuning in het beheer van hun financiën. Inkomensbeheer heeft een stabiliserende functie voor de deelnemers. Het inkomensbeheer is laagdrempelig en vrijwillig. Dat is tegelijkertijd ook de kracht van het inkomensbeheer: we kunnen maatwerk leveren, de menselijkheid bewaren en tegelijkertijd een buffer zijn tussen het individu en de instanties die vaak gewantrouwd worden. De vrijwilligheid kan ook een zwakte zijn. Zonder opzegging kunnen mensen het inkomensbeheer verlaten. Het inkomensbeheer kan structureel zijn, maar ook kortdurend. Denk dan aan een advies of een kortdurend traject waarin er financieel orde op zaken wordt gesteld, waarna de persoon zelf weer de eigen verantwoordelijkheid neemt. Door het wekelijkse spreekuur blijft er ook een persoonlijk contact bestaan met de deelnemers. Tegelijkertijd is er het afgelopen jaar (2020) veel gedaan om vooral de administratie verder te digitaliseren.

5.a De toekomst van het inkomensbeheer

In de kracht van het inkomensbeheer zit tegelijkertijd ook de zwakte. De zwakte is niet alleen dat het vrijblijvend is, maar ook dat er op dit moment verschillende zaken niet goed georganiseerd zijn. In de

komende beleidsperiode zullen we daaraan moeten gaan werken om het inkomensbeheer toekomstbestendig te maken. We moeten dan gaan werken aan:

- De juridische aansprakelijkheid van de Open Hof als vereniging. Die is momenteel niet goed geregeld.
- We bemiddelen bij schuldenproblematiek. Doch dit kan alleen slagen bij goodwill van de tegenpartij. De handelingsbevoegdheid van de Open Hof is namelijk niet geregeld.

Tegen de bovengeschetste achtergrond gaan we het inkomensbeheer ombouwen tot een gecertificeerde schuldhulpverlening, op basis van menselijkheid en maatwerk. We gaan onderzoeken wat daarvoor nodig is. In de begroting 2022 heeft het bestuur hiervoor een bedrag gereserveerd.

5.b Briefadressen

De medewerker inkomensbeheer verzorgt ook het beheer en de coördinatie van briefadressen. Op basis van afspraak met de gemeente Groningen staan er in de Open Hof maximaal 150 personen ingeschreven. Daarmee is de Open Hof een grote aanbieder van briefadressen in de stad. De intakeprocedure en de criteria voor het verkrijgen van een briefadres zijn geregeld onderwerp van gesprek met de collega instellingen en de gemeente Groningen. Briefadressen zijn voor de Open Hof en daarmee voor de gemeente Groningen, een belangrijk middel om zicht te krijgen en te houden op de onderliggende problematiek. Zo kan waar nodig tijdig doorverwezen worden naar de hulpverlening om te voorkomen dat mensen (te) lang in het daklozen circuit verblijven, wat rehabilitatie bemoeilijkt. Deze voorziening van briefadressen is dus essentieel.

Het inkomensbeheer wordt gedurende deze beleidsperiode uitgevoerd binnen de nieuwe wetgeving die per 1 januari 2022 van kracht wordt. In deze nieuwe wetgeving is de gemeente verplicht om mensen een briefadres te verstrekken.

Hoofdstuk 6: Samenwerking

De Open Hof zoekt nadrukkelijk samenwerking met andere instellingen en met de gemeente Groningen. De visie van de gemeente, toe te werken naar een 24-uurs opvang, is onlangs vastgesteld in de gemeenteraad. Dit is voor Open Hof en haar bezoekers een belangrijke ontwikkeling. We zijn in gesprek met de gemeente wat deze nieuwe visie betekent voor de dagopvang van de Open Hof. Om de belangen voor de bezoekers zo goed mogelijk te kunnen blijven behartigen hebben we samen met het Leger des Heils een visie op de dagopvang vastgesteld. We onderzoeken hoe de Open Hof en het Leger des Heils elkaar kunnen versterken en de samenwerking verder kunnen uitbouwen. We blijven samenwerken in de Stichting van de Straat. Het Street-Fit programma en de uitreiking van de Homeless Award worden in dat verband voortgezet. De Stichting van de Straat werkt samen met de GGD en de gemeente Groningen aan een gezondheidssprekuur voor dak- en thuislozen in de stad.

Het bezoekersbeleid van de Open Hof heeft ook te maken met de samenwerkingsverbanden met andere MO-instellingen in de stad en met de visie van de gemeente Groningen. Onze ambitie is om het gesprek met de andere instellingen en de gemeente Groningen te blijven voeren over de vraag wat deze nieuwe visie gaat betekenen voor de dagopvang van de Open Hof, met als doel een optimale dienstverlening aan de doelgroep.

In het vorige beleidsplan werd gesproken over samenwerking met het Leger des Heils. De eerste verkennende gesprekken zijn geweest. Dat heeft geleid tot een gezamenlijke visie op de dagopvang in het licht van de ontwikkelingen binnen de gemeente Groningen. We onderzoeken hoe de Open Hof en het Leger des Heils elkaar kunnen versterken. Onze ambitie is om de samenwerking met het Leger des Heils verder uit te bouwen met behoud van ieders identiteit.

De samenwerking met betrekking tot het activeren van dak- en thuislozen en de beeldvorming van rond dak- en thuislozen, binnen de Stichting van de Straat, verloopt al bijna 20 jaar naar volle tevredenheid. In deze stichting werken Open Hof, Wender, Leger des Heils en Werkpro samen. Onder de noemer van de Stichting van de Straat organiseren we een Street-Fit programma, met als doel daklozen via een sportprogramma gezond te laten bewegen. Momenteel werkt de stichting, in samenwerking met de gemeente Groningen en de GGD, aan een gezondheidsspreekuur voor dak- en thuislozen. De ambitie is om dit gezondheidsspreekuur in 2022 structureel te maken.

In het kader van de beeldvorming van dak- en thuislozen en het stimuleren van burgers en bedrijven om zich voor deze mensen verdienstelijk te maken, wordt door de Stichting van de Straat de jaarlijkse Homeless Award uitgereikt. Deze prijs wordt toegekend aan iemand die zich in stad en ommeland heeft ingezet om de positie van dak- en thuislozen te verbeteren. Maandelijks is er een hulpverleningsoverleg van verschillende instellingen. In dit overleg wordt op individueel niveau gesproken over cliënten/bezoekers met als doel om het juiste hulpverleningstraject te entameren.

Hoofdstuk 7: Personeel en organisatie.

In verband met het vertrek van de directeur in 2023 en een eventuele samenwerking met het Leger des Heils en de afname van de financiële bijdragen vanuit de kerken, wordt de organisatie en organisatievorm van de Open Hof het komende jaar tegen het licht gehouden.

7.a Organisatie

Geregeld keert de vraag terug of het niet beter zou zijn om de vereniging Open Hof om te bouwen tot een stichting. De inzet van het bestuur is om 2022 over dit onderwerp een notitie aan de ALV voor te leggen.

7.b Personeel

De directeur heeft aangekondigd om in de loop van 2023 met pensioen te gaan. Dat is voor het bestuur aanleiding de organisatie tegen het licht te houden. Er zijn gesprekken gestart met de overige beroepskrachten over de vraag hoe de opbouw van de organisatie en de taakverdeling het meest functioneel is. In 2022 zal het bestuur hier verder stappen in zetten. Vervolgens leidt dit tot een profielschets en de verdere procedure.

Hoofdstuk 8: Financiën

De afgelopen periode is het vermogen van de Open Hof versterkt. De begroting voor 2022 is sluitend. De aankondiging van sommige kerkleden dat de komende jaren de financiële bijdrage verlaagd wordt, maakt het noodzakelijk dat we de komende jaren moeten zoeken naar nieuwe financiële bronnen en nieuwe manieren van geldwerving.

In de afgelopen jaren is het vermogen van de Vereniging versterkt. Daardoor is het voldoende om door middel van een sluitende begroting de verworven vermogenspositie te behouden.

Aan de uitgavenkant zijn de huur van het pand en de salariskosten van de beroepskrachten duidelijk het grootst. Landelijke ontwikkelingen bepalen de stijging van die kostenposten. Kosten van administratie, schoonmaak, verzekeringen en activiteiten voor bezoekers moeten redelijk in de hand gehouden kunnen worden. De energiekosten zijn afhankelijk van prijsontwikkelingen die de laatste maanden ongunstig zijn geweest. Voor de activiteiten wordt voor de komende beleidsperiode een groter beroep op de Stichting Vrienden van de Open Hof mogelijk geacht.

Aan de inkomstenkant is de Vereniging afhankelijk van subsidies van de Gemeente Groningen voor de productgroepen Inkomensbeheer en Maatschappelijke Opvang. Politieke beslissingen op dat terrein

bepalen mede de omvang van de subsidie waar de Open Hof voor in aanmerking komt. Daarnaast leveren de leden van de Vereniging (de deelnemende kerken) een aanzienlijke bijdrage voor met name de “productgroep” Geestelijke Verzorging/Pastoraat. Enkele leden zullen de komende jaren een verlaging van de bijdrage doorvoeren. Bij hogere kosten is er dus een risico dat de Vereniging op het vermogen moet interen. Daarom gaan we op zoek naar nieuwe financiële bronnen en nieuwe manieren van geldwerving. Hiervoor wordt met name gekeken naar kerkelijke gemeenten en organisaties in de provincie Groningen die nog geen lid zijn en naar landelijke en regionale fondsen. Met name de laatstgenoemde kunnen worden aangeschreven voor projecten die niet gefinancierd worden uit de exploitatie en waar een begin- en eindtijd aan zit. Het bestuur is daarom voornemens beleid te ontwikkelen met oog op een in dit verband passende, nieuwe fondswervingsstrategie, waarin ook projectmatige activiteiten een rol zullen spelen.

Hoofdstuk 9: Communicatie, publiciteit en fondswerving

Communicatie is voor de Open Hof van groot belang. Die verloopt naar de leden via de algemene ledenvergadering en de kerkbladen. Daarnaast zetten we ook (social) media in en hebben we een website, een nieuwsbrief en zorgen onze vrijwilligers voor een positief beeld. De komende beleidsperiode willen we extra aandacht besteden aan de kerken in stad en ommeland die geen lid van de vereniging zijn. Voor hen organiseren we een jaarlijkse informatieavond. We versterken de communicatie ook in het belang van fondswerving.

Communicatie is voor een instelling als de Open Hof van groot belang. Communicatie draait om publiciteit en publiciteit genereert aandacht en aandacht genereert geld. Met teruglopende inkomsten vanuit de kerken is dat van groot belang. Communicatie kan vanuit de Open Hof ook gebruikt worden om de beeldvorming rond dak- en thuislozen bij te stellen.

9.a Kerken

De communicatie met de lidkerken van de Open Hof verloopt via de algemene ledenvergadering en de kerkbladen van de aangesloten kerken. De algemene ledenvergadering is gericht op het vaststellen van beleid en het informeren van de vertegenwoordigers van de kerken. De communicatie in de kerkbladen is sterk gericht op de beeldvorming van dak- en thuislozen en de activiteiten van de Open Hof. De komende beleidsperiode willen we ook extra aandacht besteden aan de kerken in de stad, die geen lid zijn van de vereniging Open Hof en de kerken in de ommelanden. Het bestuur is voornemens om voor hen een jaarlijkse informatieavond te organiseren.

9.b Digitale publiciteit

Via social media, twitter, facebook, eigen website, kan een eigen mediabeleid worden gevoerd. De afgelopen jaren is er door de Open Hof fors geïnvesteerd in deze digitale media. De website is vernieuwd en regelmatig worden er Open Hof berichten geplaatst op social media. Die leveren steevast positieve reacties op. Op deze wijze zijn we ook in staat om kleine berichten te posten. Driemaal per jaar wordt er een digitale nieuwsbrief gepubliceerd. Het jaarverslag wordt eveneens als publicitair middel ingezet via brede verspreiding.

9.c Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn een belangrijk publicitair “middel” voor de Open Hof. Via hun “mond-tot-mond” reclame kan de positieve beeldvorming van de Open Hof worden bevestigd.

9.d Klassieke publiciteit

Klassieke publiciteit, via kranten, radio en tv, moet een organisatie ‘geschonken’ worden. De media moeten het onderwerp interessant genoeg vinden om er over te schrijven. Daarnaast moet er ook

goed gedoseerd worden in het gevoerde mediabeleid. Teveel publiciteit kan leiden tot een 'Open Hof vermoedheid'. Het is dus van belang publiciteitsmomenten te pakken via projecten die het waard zijn om aandacht aan te geven. Publiciteit is de verantwoordelijkheid van de directeur. Deze is ook de eerst aangewezen om, zo nodig, de media te woord te staan.

9.e Fondswerving

De komende beleidsperiode is de publiciteit van nog groter belang in het licht van de fondswerving. Het bestuur is voornemens om deze beleidsperiode een nieuwe fondswervingsstrategie te ontwikkelen.

Hoofdstuk 10: Beleidsvoornemens

Hieronder worden de beleidsvoornemens 2022 – 2024, zoals beschreven in de diverse hoofdstukken, samenvattend weergegeven.

Hoofdstuk 2: Bezoekersbeleid

- De kracht van de Open Hof is de laagdrempeligheid. We willen de openingsuren in stand houden. Ook de vrijdagse maaltijd hoort daarbij. We leveren maatwerk en zijn een vindplaats. De bezoeker bepaalt de inhoud van het gesprek. We stimuleren dat bezoekers aan hun herstel werken. Daartoe zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met partners.
- De Open Hof dient steeds alert te zijn op de wisselingen in de doelgroep en zal zo nodig daar het beleid op aanpassen.
- Voor de toekomst is de Open Hof op zoek naar een vrijwilliger die als externe klachtenfunctionaris kan optreden.

Hoofdstuk 3: Diaconaat en pastoraat

- We blijven ons richten op concrete hulpverlening zoals zorgen voor kleding en warme maaltijden. Er is budget gereserveerd voor diaconale ondersteuning.
- In de begroting wordt jaarlijks een bedrag van 1000 euro gereserveerd voor diaconale ondersteuning.
- De vraag naar pastoraat neemt toe. De afgelopen beleidsperiode zijn de uren van de pastor uitgebreid van 16 naar 20 uur per week. De extra uren zijn bedoeld om vrijwilligers te trainen in pastorale vragen. In de komende beleidsperiode zal door de pastor, door middel van thema-avonden, dit aanbod worden ontwikkeld.
- Continuïteit van vrijwilligers bij de vieringen is een punt van aandacht.
- De samenwerking met het hospice en de commissie palliatieve zorg binnen GGZ Groningen/VNN is momenteel in ontwikkeling en wordt in de komende beleidsperiode verder vormgegeven

Hoofdstuk 4: Vrijwilligersbeleid

- Vrijwilligers zijn de basis van de Open Hof. Zij zijn de kurk waarop de Open Hof drijft. We investeren de komende periode in het werven van nieuwe vrijwilligers, in trainingen voor alle vrijwilligers en we onderzoeken of we een vrijwilligersvergoeding kunnen uitbetalen.
- We willen de komende jaren gebruiken om ook bij de jongere generatie binnen de kerken de betrokkenheid bij de Open Hof te vergroten. Hiertoe zal actief contact gelegd worden met studentenverenigingen.
- Het bestuur zal een wervingsstrategie voor nieuwe vrijwilligers ontwikkelen.
- In de begeleiding wordt aandacht besteed aan de houding van de vrijwilliger ten aanzien de bezoeker, uitgaande van de presentiebenadering.
- Het werk van en in de Open Hof wordt gedaan ten behoeve van de bezoekers. Om te onderzoeken of dat werk ook aansluit bij de behoefte van de bezoekers zal er in deze beleidsperiode weer een klanttevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.

Hoofdstuk 5: Inkomensbeheer en briefadressen

- De juridische aansprakelijkheid van de Open Hof als vereniging is momenteel niet goed geregeld en wordt waar nodig bijgesteld.
- We bemiddelen bij schuldenproblematiek. Doch dit kan alleen slagen bij goodwill van de tegenpartij. De handelingsbevoegdheid van de Open Hof is namelijk niet geregeld. Tegen de bovengeschetste achtergrond gaan we het inkomensbeheer ombouwen tot een gecertificeerde schuldhelpverlening, op basis van menselijkheid en maatwerk. We gaan onderzoeken wat nodig is om beide problemen op te lossen. In de begroting 2022 heeft het bestuur hiervoor een bedrag gereserveerd.
- Open Hof is een belangrijke aanbieder voor briefadressen. Die voorziening blijft essentieel. We zullen anticiperen op nieuwe wetgeving.

Hoofdstuk 6: Samenwerking

- Met als doel een betere dienstverlening aan de doelgroep is het onze ambitie om het gesprek met de andere instellingen en gemeente Groningen te blijven voeren over de vraag wat de nieuwe visie van de gemeente Groningen gaat betekenen voor de dagopvang van de Open Hof.
- We onderzoeken hoe de Open Hof en het Leger des Heils elkaar kunnen versterken en de samenwerking verder kunnen uitbouwen. Onze ambitie is om de samenwerking met het Leger des Heils verder uit te bouwen met behoud van ieders identiteit.
- De ambitie is om het gezondheidssprekuren in samenwerking met de GGD en de gemeente Groningen in 2022 structureel te maken.
- We blijven samenwerken in de Stichting van de Straat. Het Street-Fit programma en de uitreiking van de Homeless Award wordt in dat verband voortgezet.

Hoofdstuk 7: Personeel en Organisatie

- Geregeld keert de vraag terug of het niet beter zou zijn om de vereniging Open Hof om te bouwen tot een stichting. De inzet van het bestuur is om 2022 over dit onderwerp een notitie aan de ALV voor te leggen.
- In verband met het vertrek van de directeur in 2023 en een eventuele samenwerking met het Leger des Heils en de afname van de financiële bijdragen vanuit de kerken wordt de organisatie en organisatievorm het komende jaar tegen het licht gehouden. Inzet is dat hierover in 2022 een besluit genomen kan worden.

Hoofdstuk 8: Financiën

- De begroting voor 2022 is sluitend. De aankondiging van de kerkleden dat de komende jaren de financiële bijdrage verlaagd wordt en de nieuwe koers van de gemeente maken dat we het komende jaar zoeken naar verhoging van financiële bijdragen en nieuwe financiële bronnen.
- Het bestuur is voornemens om hiertoe een nieuwe fondswervingsstrategie te ontwikkelen.

Hoofdstuk 9: Communicatie, publiciteit en fondswerving

- Communicatie is voor de Open Hof van groot belang. De komende beleidsperiode gaan we extra aandacht besteden aan de kerken in stad en ommeland die geen lid van de vereniging zijn. Voor hen organiseren we een jaarlijkse informatieavond.
- We versterken de communicatie ook in het belang van fondswerving.
